

UAB Refra GARANTIJOS SĄLYGOS

Gaminiams su *Refra*® prekinio ženklu - šaldymo agregatams, kondensatoriams, skysčio aušintuvams, šaldymo kamerų durims, nerūdijančio plieno baldams, prekybinei įrangai, maisto ruošimo įrangai bei talpoms suteikiama garantija laikotarpiui, nurodytam pirkimo – pardavimo sutartyje.

Jeigu sutartyje garantinis laikotarpis nėra nurodytas – suteikiama apribotų sąlygų garantija 24 mėnesiams nuo pardavimo datos, nepriklausomai ar gaminys buvo naudojamas.

Garantijos apribojimas 12 mėn. taikomas - šaldymo įrenginių kompresoriams, šaldymo įrenginių bei šilumokaičių ventiliatoriams, šaldymo durų automatikai, viryklių kaitinimo elementams, kasų automatikai ir transporterių juostoms.

Visada pirmumo teisė suteikiama pirkimo – pardavimo sutartyje nurodytoms sąlygoms.

Gamintojo garantiniai įsipareigojimai.

Garantija suteikiama tik gaminiams ir jų dalims.

Garantiniu laikotarpiu UAB Refra įsipareigoja vartotojui per protingą laikotarpį pakeisti įrangos dalis arba mazgus, kurie buvo pripažinti defektingais arba neatitinka sutartų ir deklaruotų parametru ar sąlygų.

Suremontuoti pagal garantiją gaminio ir jo dalių, tame tarpe pakeistų, garantinis laikotarpis nekeičiamas.

Vartotojo reikalavimu garantija (garantinis talonas) jam gali būti pateikta raštu arba kitoje jam prieinamoje ilgalaikėje laikmenoje.

Pagal taikytinus nacionalines teisės aktus, reglamentuojančius vartojimo prekių pardavimą, garantija UAB Refra neturi poveikio vartotojo teisėms.

Vartotojo (pirkėjo, garantijos gavėjo) pareigos.

Jeigu pirkimo – pardavimo sutartyje nenurodyta kitaip, UAB Refra pateikia gaminius EXW sąlygomis. Atsakomybė ir visos išlaidos, susijusios su transportavimu, muitinės leidimo gavimu bei eksporto formalumais atitenka pirkėjui.

Brokuotos dalys yra UAB Refra nuosavybė ir, jeigu nesutarta kitaip, vartotojas įsipareigoja jas gražinti savo sąskaita.

Pagal garantiją keičiamus gaminius ir dalys, gaminius ir dalys ekspertizei vartotojas siunčia savo sąskaita.

Gaminiai ir dalys ekspertizei turi būti būklėje, kurioje buvo gedimo metu - neardytos, neremontuotos.

Jei nesutarta kitaip, gamintojo techninio personalo atvykimą garantinio gaminio remontui, pragyvenimo išlaidas, remonto darbus apmoka vartotojas.

Kompresoriai ekspertizei turi būti su alyvos užpildymu, kuris buvo gedimo momentu. Kompresorių prijungimo atvamzdžiai turi būti užaklinti.

Garantija netaikoma.

- sunaudojamoms eksploatacinėms medžiagoms, natūraliam susidėvimui
- tiesioginiams ir netiesioginiams nuostoliams atsiradusiems dėl gamintojo gaminių gedimo
- periodiškai keičiamoms dalims – lemputėms, saugikliams, smulkioms plastikinėms dalims – rankenėlėms ir panašioms dalims
- gaminiams ar dalims, kurias vartotojas atsisako siųsti ekspertizei
- vartotojo pateiktoms medžiagoms, detalėms, mazgams
- programinei įrangai
- įrangai / prekėms turintiems mechaninius pažeidimus
- jeigu nėra užpildytas įvedimo į eksploataciją aktas.

Garantija negalioja.

- jeigu vartotojas nesilaiko sutarties sąlygų
- jeigu neatitikimas atsirado dėl gaminio netinkamo transportavimo
- jeigu neatitikimas atsirado dėl force majeure įvykių
- jeigu gaminys naudojamas netinkamai, ne pagal paskirtį, nekvalifikuotai arba netinkamomis sąlygomis
- jeigu neatitikimas atsirado dėl netinkamo instaliavimo, atlikto instaliuotojo ar vartotojo
- jeigu neatitikimas atsirado dėl elektros tinklo sutrikimų
- jeigu gaminys naudojamas nepaisant gamintojo naudojimo instrukcijų, rekomendacijų, perspėjimų, reikalavimų
- jeigu gaminys, atitinkantis sutartų sutarties sąlygų, negali turėti reikalaujamų savybių ar kokybės
- jeigu vartotojo reikalavimai viršija jo teises, apibrėžtos direktyvos 1999/44/EB arba lygiavertio nacionalinio dokumento, reglamentuojančio vartotojų teises.

Išsamesnė informacija apie UAB Refra garantiją, jos galiojimo sąlygas nurodyta gaminių instrukcijose, kurios pateikiamos kartu su gaminiu.

UAB Refra reklamacijų pateikimo tvarka.

Reklamacija gali būti pateikta tik gaminio garantijos galiojimo laikotarpiu.

Užpildyta ant UAB Refra blanko reklamacija turi būti pateikta kartu su:

- gaminio įsigijimą patvirtinančiu dokumentu
- paleidimo į eksploataciją aktu, užpildytu ant UAB Refra blanko (galima rasti dokumentacijoje)

UAB Refra blankai - reklamacija ir paleidimo į eksploataciją aktas patalpinti UAB Refra interneto svetainėje www.refra.eu .

Reklamacijos priimamos elektroniniu ir tradiciniu paštu:

Elektroninio pašto adresai:

- reklamacijų priėmimas support@refra.eu

Tradicinio pašto adresas:

- Dariaus ir Girėno g. 179, LT - 02189 Vilnius, Lietuva.

Reklamacijų apdorojimo tvarka.

Gautos reklamacijos registruojamos, saugomos, apdorojamos pagal UAB Refra kokybės valdymo sistemos ISO 9001:2008 / LST EN ISO 9001:2008 procedūras (atestuota Bureau Veritas. Sertifikato Nr.: LT1027Q).

Atsisakydamas priimti reklamaciją gamintojas UAB Refra siunčia pareiškėjui argumentuotą paaiškinimą.

Vienos darbo dienos bėgyje reklamacijos pareiškėjui pranešama:

- apie reklamacijos registraciją,
- suteiktą numerį.

Pareiškėjui atsakymas pagal reklamaciją siunčiamas terminais, priklausančiais nuo reklamacijos sudėtingumo ir apdorojimo metu sutekto lygio:

- raudonas lygis - nedelsiant, bet priklausomai nuo situacijos iki 3 d.d.
- geltonas lygis - iki 10 d.d.
- žalias lygis - iki 1 mėn. (problema išspręsta kliento, tačiau reikalingas gamintojo sprendimas dėl kompensacijos).

UAB Refra AFTER-SALES SERVICE TERMS AND CONDITIONS

For products bearing the trademark *Refra*® - cooling aggregates, condensers, fluid chillers, doors of refrigerating cabinets, stainless steel furniture, sales equipment, food preparation equipment and containers are provided with after-sales services for the period indicated in the purchase – sale contract.

If the after-sales service period is not indicated in the purchase – sale contract, the after-sales service with limited terms and conditions shall be provided for 24 months of the sales date irrespective of whether or not the product was used.

The after-sales service limited to 12 months shall apply to compressors of refrigerating equipment, ventilators of refrigerating equipment and heat exchangers, automated devices of refrigerating doors, heating resistors of cookers, automatics of cash registers and transporter belts.

Priority shall always be given to the terms and conditions specified in the purchase – sale contract.

After-sales service obligations of the manufacturer

After-sales services shall cover only products and their parts.

During the after-sales service period, UAB Refra undertakes to replace within a reasonable period the parts or units of equipment which were recognised to be defective or do not meet the agreed and declared parameters or conditions.

The after-sales service period for the repaired product or its parts, including their replacement under the after-sales service shall not be changed.

At the consumer's request, he may be issued the after-sales service document (the after-sales service voucher) in writing or in any other durable medium accessible to him.

In observance of applicable national legal acts regulating sales of consumer goods, the after-sales service of UAB Refra shall not affect the rights of consumers.

Duties of the consumer (buyer, after-sales service recipient)

Unless specified otherwise in the purchase – sale contract, UAB Refra shall deliver products EXW. Liability and all costs related to transportation, obtaining custom's permit and export formalities shall be borne by the buyer.

Defective parts shall belong to UAB Refra and, unless agreed otherwise, the consumer undertakes to return them at his own account.

Products and their parts covered by the after-sales services to be replaced and products and parts to be delivered for expert examination shall be delivered by the consumer at his own account.

Products and parts delivered for expert examination must be of the condition which existed at the time of breakdown – not dismantled and not repaired. Unless agreed otherwise, the costs of travel, accommodation and repairs of the manufacturer's technical staff arriving for after-sales service repairs of the product shall be borne by the consumer.

Compressors for expert examination must be filled with oil which was at the time of breakdown. Compressor connection branches must be airtight.

The after-sales service shall not apply to:

- maintenance materials that are used up, natural wear and tear;
- direct and indirect losses resulting from breakdown of the manufacturer's equipment;
- regularly replaced parts – lamps, safety-catches, small plastic parts – handles and similar parts;
- products and parts which the consumer refuses to deliver for expert examination;
- materials, components, units provided by the consumer;
- software;
- equipment/products with mechanical damages;
- the cases when the deed of putting into operation is not filled in.

The after-sales service shall not be valid in the following cases:

- the consumer fails to observe the terms and conditions of the contract;
- the irregularity has occurred due to incorrect transportation of the product;
- the irregularity has occurred due to force majeure events;
- the product is used incorrectly, not according to its purpose, not professionally or under inappropriate conditions;
- the irregularity has occurred due to incorrect installation by the installer or consumer;
- the irregularity has occurred due to incorrect power grid failures;
- the product is used disregarding the manufacturer's instructions for use, recommendations, warnings and requirements;
- the product that complies with terms and conditions of the contract cannot have the required characteristics or quality;
- the consumer's requirements exceeded his rights defined by Directive 1999/44/EC or any other equivalent national document regulating consumer rights.

More detailed information on UAB Refra after-sales service and its validity conditions is provided in user manuals delivered alongside the product.

Procedure of lodging claims with UAB Refra

A claim may be lodged only during the manufacturer's after-sales service.

A claim completed on the blank form of UAB Refra shall be accompanied by:

- the documentary evidence of the product's purchase;
- the deed of putting into operation completed on the blank form of UAB Refra (available in the documentation).

Blank forms of UAB – the claim and the deed of putting into operation are posted on the internet website of UAB Refra: www.refra.eu.

Claims are accepted by e-mail and ordinary mail:

E-mail addresses:

- acceptance of claims: support@refra.eu

ordinary mail address:

- Darius ir Girėno g. 179, LT - 02189 Vilnius, Lithuania.

Procedure of processing of claims

Received claims shall be registered, kept and processed according to the procedures of UAB Refra Quality Management System; ISO 9001:2008 / LST EN ISO 9001:2008 (attested by Bureau Veritas. Certificate No LT1027Q).

Upon rejection of claims, the manufacturer UAB Refra shall send to the claimant a substantiated explanation of the rejection.

Within one working day, the claimant shall be notified of:

- the registration of the claim,
- the assigned number.

The time limits within which the refusal to accept the claim shall be sent to the claimant shall depend on the complexity of the claim and the level assigned to the claim during its processing:

- red level - immediately, but, depending on the situation, within maximum 3 working days;
- yellow level – up to 10 working days;
- green level – up to 1 month (the problem was resolved by the customer, but the manufacturer's decision on the compensation is required).

Гарантия ЗАО Refra

На изделия ЗАО Refra с торговой маркой Refra® - холодильным агрегатам, конденсаторам, охладителям жидкостей, дверям холодильных камер, мебели из нержавеющей стали, торговом оборудованию, оборудованию для приготовления пищи и пищевым контейнерам гарантийный срок соответствует сроку, указанному в договоре купли – продажи.

Если в договоре срок не указан, срок гарантии с момента продажи, независимо от того, было ли эксплуатировано изделие составляет 24 месяца на условиях ограниченной гарантии определенным узлам.

Гарантия ограничена 12 месяцами на – компрессоры холодильных агрегатов, вентиляторы холодильных агрегатов и теплообменников, автоматику холодильных дверей, нагревательные элементы электроплит и духовок, автоматику кассовых столов и двигатели их транспортеров. Всегда преимущественное право по гарантии предоставляется условиям, указанным в договоре купли-продажи.

Обязательства изготовителя.

Гарантия действует исключительно на сами изделия Refra® и их составляющие компоненты.

В течение гарантийного срока ЗАО Refra обязуется в течение разумного срока заменить детали либо узлы оборудования которые признаны дефектными либо не отвечают согласованным и заявленным параметрам или условиям.

Гарантийный срок отремонтированного по гарантии изделия, его частей, в том числе замененных, остается без изменений.

По требованию потребителя, гарантия (гарантийный талон) может предоставлен в письменной или в другой, ему доступной и приемлемой для длительного хранения форме.

В соответствии с действующим национальным законодательством, регулирующим продажу товаров, гарантия UAB Refra не ограничивает права потребителя.

Обязательства потребителя

Если в договоре купли-продажи не указано иначе, ЗАО Refra свои изделия с завода поставляет на EXW условиях. Ответственность и все расходы, связанные с транспортировкой, таможенным оформлением и получением разрешения на вывоз оплачивает покупатель.

Замененные по гарантии неисправные части есть собственностью ЗАО Refra и, если нет другой договоренности, пользователь обязан их вернуть за свой счет.

Изделия и части взамен бракованных, бракованные изделия и их части на экспертизу пользователь отправляет за свой счет.

Если не оговорено иначе, прибытие технического персонала изготовителя на гарантийный ремонт, расходы на проживание, ремонтные работы оплачивает потребитель.

Изделия и части на экспертизу пользователь должен отправлять в состоянии на момент наступления неисправности – не отремонтированные, не разобранные. Компрессоры холодильного оборудования должны быть с количеством масла, которое было на момент отказа. Соединительные патрубки компрессора должны быть заглушены.

Гарантия не распространяется.

- на расходные, эксплуатационные материалы, на естественный износ
- на прямые и косвенные убытки, возникающие из-за отказа изделия производителя
- на периодически заменяемые части - лампочки, предохранители, мелкие пластмассовые части - ручки и так далее.
- на изделия и части, которые пользователь отказывается отправить на экспертизу
- на изделия и части, поставленные изготовителю пользователем
- на программное обеспечение.
- если не заполнен акт ввода в эксплуатацию.

Гарантия не действует

- если пользователь не выполняет условия договора
- если несоответствие изделия возникло из-за неправильной транспортировки
- если несоответствие происходит из-за форс-мажорных обстоятельств
- если изделие используется неправильно, не по назначению, неквалифицированным или в неподходящих условиях
- если неисправность возникла из-за неправильной установки, осуществленной монтажной компанией или пользователем
- если неисправность возникла из-за неисправностей электрической сети
- если изделие используется не в соответствии с рекомендациями, предупреждениями, требованиями инструкции по эксплуатации изготовителя
- если изделие, соответствующее согласованным условиям контракта, в принципе не может обладать требуемыми свойствами или качеством
- если требования пользователя превышают его права, определенные Директивой 1999/44 / ЕС или эквивалентным национальным документом, определяющим права потребителей.

Более подробная информация о гарантии и условиях ЗАО Refra указана в инструкциях по эксплуатации, которые поставляются вместе с изделиями.

Порядок подачи рекламаций ЗАО Refra.

Рекламацию заявитель может подать только в течении гарантийного срока.

Рекламация на бланке ЗАО Refra должна быть подана вместе с:

- документами о покупке изделия
- заполненным на бланке ЗАО Refra актом по вводу изделия в эксплуатацию (входит в состав документации)

ЗАО Refra бланки – рекламация и акт по вводу изделия в эксплуатацию размещены на сайте ЗАО Refra www.refra.eu.

Рекламации принимаются:

Электронной почтой:

- прием рекламаций - support@refra.eu

Традиционной почтой:

- Даряус и Гирено. 179, LT - 02189 Вильнюс, Литва.

Порядок обработки рекламаций.

Поступившие рекламации, регистрируются, хранятся, обрабатываются согласно процедурам системы управления качеством ISO 9001: 2008 / EN ISO 9001: 20083 (сертифицирована Bureau Veritas сертификат №. LT1027Q).

В случаях отказа принять рекламацию ЗАО Refra заявителю направляет мотивированное объяснение.

Заявитель в течении одного рабочего дня уведомляется:

- о принятии и регистрации рекламации
- о номере его рекламации.

Ответ заявителю высылается в срок, зависящий от уровня сложности рекламации и времени, необходимого на ее обработку:

- красный уровень – срок реагирования незамедлительно, максимум в течении 3 дней в зависимости от сложности проблемы
- желтый уровень – срок реагирования до 10 рабочих дней
- зеленый уровень – срок реагирования до месяца (проблема решена клиентом, но требуется решение производителя о компенсации).